COMPANIES OFFICE

OFFICE DES COMPAGNIES

Report

Manitoba

Building for the Future

104-00242/

COMPANIES OFFICE
2002/2003
ANNUAL REPORT

The Companies Office is the Manitoba Registry of businesses and corporations, where employees strive to exceed customer expectations through the delivery of cost effective quality service.

MINISTER OF
FINANCE

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

The Honourable Peter Liba
Lieutenant Governor of Manitoba

May it please your Honour:

I have the privilege of presenting for the information of Your Honour, the Annual Report of the Companies Office for the fiscal year ending March 31, 2003.

Respectfully submitted,

Honourable Greg Selinger
Minister
Finance

Manitoba

Deputy Minister of Finance

Room 109
Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8
(204) 945-3754
email: dmfin@leg.gov.mb.ca

Minister Greg Selinger
Finance

Sir:

I have the honour to submit the Annual Report for the Companies Office for your consideration. The Report summarizes the agency's activities for the fiscal year ending March 31, 2003.

The 2002/2003 fiscal year was the seventh year of operation as a Special Operating Agency for the Companies Office. The Office has once again reported a strong financial position.

The Companies Office continues to emphasize customer service improvement through initiatives such as Continuous Improvement and Performance Reporting. I am particularly pleased that more Office services and information are being made available over the internet.

I would like to thank the Agency's management and staff for their continued dedication and commitment to service, as well as the members of the Advisory Board for their time and effort guiding the Agency's endeavors during the last year.

Respectfully submitted,

J. Patrick Gannon
Deputy Minister
Finance

Advisory Board Members 6

Foreward 7

Agency Profile 9

Historical Overview 10

Special Operating Agency Status and Mandate 10

Office Structure 10

Mission 10

Goals 11

Organizational Values 11

Products and Services 12

Markets 12

New Systems 13

Performance Indicators and Operating Goals 15

Performance Review 16

Performance Indicators 17

Financial Results 21

Introduction 22

Summary of Overall Financial Results 22

Revenue 23

Expenses 23

Appendix A - Revenue by Activity 25

Appendix A-2 - Revenue Summary by Service Area 26

Appendix B - Organization Chart 27

Appendix C - Fee Schedule 28

Financial Statements 31

ADVISORY BOARD MEMBERS

Chairperson:
M. Alexandra Morton, Q.C.
Assistant Deputy Minister
Consumer and Corporate Affairs Division

Members:
Addie Jason
Manager Corporate Records
D'Arcy & Deacon, Barristers & Solicitors

Les Johnson
Simpson McGrath

Lori Belza
Staff Representative
Document Examiner
Companies Office

Myron Pawlowsky
Chief Operating Officer
Companies Office

Ron Klimenko
Audit Supervisor
Workers' Compensation Board

Bob Hucal
Monk, Goodwin
Barristers and Solicitors

AGENCY MANAGEMENT

Myron Pawlowsky
Chief Operating Officer

Shane Lasker
Acting Deputy Director - Legal

Linda Kalinski
Deputy Director – Operations
(on secondment to Better Systems Initiative)

David Rudy
Controller

Joan Alty
Deputy Director – Legal
(on secondment to Better Systems Initiative)

Isabelle Aubin
Acting Deputy Director

Alvena Colonna
Acting Supervisor

FOREWORD

I am pleased to present the 7th Annual Report of the Companies Office. In it, we have outlined the activities, goals and achievements of the Agency.

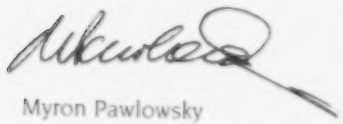
The Companies Office continues to be financially strong, reporting an operating net profit of $1,213.

The Office constantly surveys its clients in order to ascertain their views as to the quality of the services they are receiving. We are pleased that during 2002/2003 93% of clients surveyed said they were satisfied with our service.

Since July of 2002, clients have been able to reserve the names of the new companies over the internet. Since then, 24% of new names were reserved in this fashion (in the last quarter of 2002/03, the percentage was 30%). Obviously, clients are finding this service to be convenient.

As well, as the year ended, Office staff were working on an application that would automatically obtain a federal Business Number for businesses immediately after their registration. We expect to release this to clients in the summer of 2003.

We look forward to continuing to provide improved services to our clients, and to maintaining our excellent client satisfaction rating.



Myron Pawlowsky
Chief Operating Officer, and Director

MISSION

The Companies Office is the Manitoba Registry of businesses and corporations, where employees strive to exceed customer expectations through the delivery of cost effective quality service.

Agency Profile

HISTORICAL OVERVIEW

The Companies Office was formed in 1870 as the Provincial Secretary's Office. The Office's main function is to be a public registry of information filed under *The Corporations Act*, *The Business Names Registration Act*, the *Ukrainian Catholic Parishes Act* and *The Religious Societies' Lands Act*.

The Office also reviews the names of new corporations and business name registrations. Since 1983 it has used a Canada-wide name searching system to assist in this review.

SPECIAL OPERATING AGENCY STATUS AND MANDATE

The Office became a special operating agency on April 1, 1996. The Companies Office is part of Manitoba Finance under the general direction of the Assistant Deputy Minister, Consumer and Corporate Affairs Division, and Deputy Minister, Finance.

OFFICE STRUCTURE

The Office is organized into seven operational units: Accounting, Examination, Annual Returns, Business Names Clerks, Customer Service Representatives, Office Services and Secretarial Services. Through a Deputy Director and a Supervisor, they all report to the Chief Operating Officer, who is also known as the Director for statutory purposes. There are currently twenty-eight regular status staff within the Office.

The Office's management team consists of a Chief Operating Officer, Two Deputy Directors, a Supervisor and a Controller. The Chief Operating Officer reports to the Assistant Deputy Minister of the Consumer and Corporate Affairs Division, in Manitoba Finance.

The Office's Advisory Board provides advice on its strategic operations and on changes to its mandate, structure, business practices and finances. The Board will also comment on the Office's performance through review of proposed business plans and reports.

MISSION

The Office's Mission Statement is as follows:
The Companies Office is the Manitoba Registry of businesses and corporations, where employees strive to exceed customer expectations through the delivery of cost effective quality service.

ORGANIZATIONAL VALUES

The mission and goals of the Companies Office are supported by the following organizational values:

Human Resources:
Belief in our staff is demonstrated by our commitment to:
- fostering employee education and training;
- building and encouraging staff team work, job satisfaction and morale;
- encouraging and acknowledging activities and contributions.

Service Delivery:
Service excellence is demonstrated by our commitment to:
- encouraging innovative ideas for continuous improvement;
- delivering timely and concise information in a courteous manner.

Planning:
Long and short term planning is demonstrated by:
- having clear objectives for the Office;
- multi-year budgeting.

Technological Innovations:
The Office's belief in technology is demonstrated by:
- using current technologies, wherever possible, to meet customer needs.

GOALS

The ongoing goals of the Agency are:

a) to deliver products and services that best satisfy the needs of the customer;

b) to ensure accurate and quick registration of documents filed under the Acts;

c) to ensure all legal requirements are met regarding compliance, safekeeping, and availability of information to the public;

d) to provide customers with courteous, timely and cost-effective service; and

e) to recover the full cost of services and maximize revenue opportunities.

Products

The Office provides a variety of services pursuant to the statutes administered; it:

a) registers or creates corporations under *The Corporations Act, The Religious Societies Lands Act* and The *Ukrainian Catholic Parishes Act*;

b) registers proprietorships and partnerships under *The Business Names Registration Act*;

c) reviews and processes documents which create and register corporations and register businesses;

d) makes decisions as to the acceptability of names of new corporations and businesses;

e) provides certificates about companies on file;

f) provides a computerized data base for on-line and in-house users;

g) provides a variety of information-related products; and

h) makes presentations to legal and educational groups to better inform the public about statutory requirements and office services.

MARKETS

The Agency's markets are those seeking information and those wishing to file corporate documents. The largest client groups are the general public, the legal community and the business community.

There are several internal clients that use the services provided by the Companies Office. These include:

- within the department, the Consumers Bureau, the Securities Commission, the Financial Institutions Regulation Branch and the Taxation Division;
- most other provincial government departments and many agencies;
- the Taxation Division is the major user of on-line searching services.

Although there are other government agencies that provide registry services, there are no other organizations that provide the same business and corporate registry services in Manitoba. There are, however, similar organizations in all other provinces of Canada as well as a comparable federal agency.

In addition there are similar agencies in most States in the U.S.A. and in many other countries.

BETTER SYSTEMS INITIATION – BSI

At the end of the first quarter the Office successfully implemented a new internet based name reservation system, which allows the public to reserve a business or corporate name through the internet. By the end of the year over 30% of all Name Reservations came through the internet.

MANITOBA BUSINESS LINKS (MBL)

The Office continued to develop the Manitoba Business Links (MBL) system. This system will automatically obtain a federal Business Number for businesses immediately after their registration. It is anticipated that this new system will be implemented in June 2003.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT

The Department of Finance has adopted sustainable development procurement and financial management guidelines and a code of practice. Goals have been developed to guide departments and agencies in elaborating action plans, integrating principles into operations, and reporting progress.

Agency staff reviewed the procurement and financial management guidelines and code of practice, and the Companies Office adopted the following procurement policy.

Purchases are being based on:

- Careful consideration of the good's, material's or service's impact on the environment, economy and human health and well-being.
- Consideration of market factors, such as specifications, equality, delivery date, and price of the good, material or service, and
- Preference being given to the purchase of environmentally preferable goods and materials whenever they perform satisfactorily and are available at a reasonable price.

Performance Indicators and Goals

The Balanced Scorecard Performance Framework translates the Office's Mission Statement into performance targets.

PERFORMANCE REVIEW

During the fiscal year 2002/2003 Agency staff responded to 218,624 requests for service compared to 220,163 requests last year. This included document filings, phone inquiries and in-person searches of files as outlined in the chart below.

COMPARATIVE OPERATING STATISTICS

	2002/2003	2001/2002	2000/2001	1999/2000	1998/1999
New Incorporations	3,576	3,270	3,324	3,239	3,333
Amendments	903	860	896	859	878
New Registrations – Non Manitoba Corporations	620	668	737	628	609
Business Name Registrations	5,921	6,067	7,078	7,104	6,974
Personal Counter Searches of Corporate and Business Files	7,636	7,787	10,261	12,636	13,323
Name Reservations Requests	14,384	13,658	15,000	15,368	15,274
Annual Returns Processed	48,135	45,908	45,812	44,029	44,995
Telephone Inquiries	65,352	63,727	64,718	68,024	61,353
Customers Served at Counter	35,638	29,645	29,622	30,912	32,956
Active Corporate and Business Name Records	96,026	96,032	94,405	91,974	90,944

Interested clients also accessed the Agency's file information from computer terminals outside the Companies Office seven days a week. Public use of this service increased over the previous year with 920,612 inquiry transactions in 2002/2003 compared to 885,643 during 2001/2002. This service is convenient for clients as it is quicker and easier than attending the office.

The first level of appeals from name registration decisions is to the Director of the Agency. During the fiscal year there were 53 objections to both registered and unregistered names, down from 75 the previous year. A significant number of the objections related to unincorporated or unregistered names doing business in the province.

PERFORMANCE INDICATORS

The Office has formulated a number of performance indicators by which it could be evaluated. In summary, 78% of Office clients surveyed were very satisfied with the service they received. The following table lists the goals, performance indicators and the results:

1. CUSTOMERS: to achieve our vision, how should we appear to our customers

OBJECTIVES	**CRITICAL SUCCESS FACTORS** things that have to go right to reach the objective	**PERFORMANCE MEASURES** indicators to gauge success	**BASELINE** March 31, 1997 (except as noted)	**PERFORMANCE** TARGETS goals based on measures March 31, 2003	**RESULTS** March 31, 2003
Exceed customers' expectations by providing quality service	Provide service which: 1) is prompt	% of "Tell Us How We Are Doing" forms which indicate very satisfied.	71% (Sept. 00) (very satisfied)	80% (very satisfied)	79% (very satisfied) 94% (very satisfied and satisfied)
	2) provides requested information	% of "Tell Us How We Are Doing" forms which indicate	84% (Sept. 00) (very satisfied) very satisfied.	90% (very satisfied)	78% (very satisfied) 93% (very satisfied and satisfied)
	3) provides service which is without error	% of "Tell Us How We Are Doing" forms which indicate	92% (Sept. 00) (very satisfied)	85% (very satisfied)	76% (very satisfied) 92% (very satisfied and satisfied) (292 responses)
	Provide new customer service and products	Ongoing development of new product or service	Four	Three	Three •automation of file cards •internet name reservations •in-person pre search through Companies Office System

2. BUSINESS PRACTICES: to satisfy our customers, what business processes must we exceed at

OBJECTIVES	**CRITICAL SUCCESS FACTORS** things that have to go right to reach the objective	**PERFORMANCE MEASURES** indicators to gauge success	**BASELINE** March 31, 1997 (except as noted)	**PERFORMANCE TARGETS** goals based on measures March 31, 2003	**RESULTS** March 31, 2003
To process customer service requests in an an efficient and effective manner	employ strategies that will decrease cylce time	Cycle time for processing: – Business documents – Corporate documents – Annual returns	a) Business name registrations: 3 working days b) Incorporations: 3 working days c) Annual returns: 12 working days	a) business name registrations: 3 days b) incorporations: 3 days c) annual returns: 7.5 days	1.58 days 1.62 days 6.5 days
To provide information by telephone in a quality manner	review and improve the Interactive Voice Response (IVR) telephone system	% or customers surveyed that rate the IVR system as satisfied and very satisfied as to: 1) ease of use 2) clarity of information received	77% 90% (Sept/00)	90% 85%	84% 88% (180 responses)
	Provide personal telephone services that were: Courteous and friendly 1) provide by knowledgeable and competent staff 2) responsive to your needs	% of customers surveyed that rate the personal telephone services as very satisfied (Q3 on Tell Us How We Are Doing Forms - Telephone Survey)	63% (Sept/00)	80% (very satisfied)	73% (very satisfied) 95% (very satisfied and satisfied) (198 responses)

3. FINANCIAL: to succeed financially, we need to achieve					
OBJECTIVES	**CRITICAL SUCCESS FACTORS** things that have to go right to reach the objective	**PERFORMANCE MEASURES** indicators to gauge success	**BASELINE** March 31, 1997 (except as noted)	**PERFORMANCE TARGETS** goals based on measures March 31, 2003	**RESULTS** March 31, 2003
Operate as a financially sound SOA	Possess assets to facilitate business development	Profit	Three Year Average 1,819	$ 371	$1,213
		Revenue Contribution	$1,000	$1,000	$1,000

The Office has also set additional operating goals for staff. Goals and results are as follows:

Hold one client impact meeting.	One client impact meeting was held on March 24, 2003. The purpose of the Focus Group was to encourage our clients to file the name reservation online. Went over all the features our website offers to our clients, i.e. fee schedule, downloading company forms. There were 12 participants representing 9 law firms.
Prepare instruction sheets respecting business registration changes.	Completed March 31, 2003.
Prepare information sheet for non-profit organizations.	Completed March 31, 2003.
Provide clients with access to business electronic service delivery.	Effective July, 2002 customers filing a Request for Name Reservation in-person can pre-search their company via the Companies Office System.
Maintain Continuous Improvement program.	10 B.E.S.T. (Bringing Excellence to Service & Training) meetings where the following were reviewed: • 255 Tell Us How We're Doing – In Person surveys reviewed. • 225 Tell Us How We're Doing – Telephone surveys reviewed. • 14 Beef and Bouquet forms. • Work on the FUN Committee, Increasing Customer Input Committee, Reward and Recognition Committee and Spiffing Up The Office Committee continued.

Financial Results

Companies Office continues its strong financial position.

INTRODUCTION

The Companies Office reported a net income from Operations of $1,213 for the year ended March 31, 2003, an increase of $842 over budget and a decrease of $649 compared to last year.

SUMMARY OF OVERALL FINANCIAL RESULTS

Companies Office 2001/2002 Financial Summary (in thousands)

	ACTUAL 2002/2003	BUDGET 2002/2003	OVER (UNDER) BUDGET	ACTUAL 2001/2002	OVER (UNDER 2001/2002
Total Net Revenue	4,662	4,105	557	3,909	753
Salaries & Benefits	1,397	1,466	(69)	1,325	72
Operating Expenses	2,034	2,245	(211)	710	1,324
Amortization	18	23	(5)	12	6
Total Expenses	3,449	3,734	(285)	2,047	1,402
Net Earnings	1,213	371	842	1,862	649
Revenue Contribution	1,000	1,000	–	1,960	(960)

REVENUE

Total net revenue for the year ended March 31, 2003 was $4,662 or $557 higher than budget and $753 higher than a year ago. A rate increase July 1, 2002, as well as an increase in actual filings accounts for the increase. Also, during the year gazette advertising was replaced with internet publishing resulting in a saving of $248.

EXPENSES

The following is an explanation of significant variances to budget and last year.

1. Actual to Last Year

a) Salaries and benefits are lower than budget as a result of the backfilling of many positions resulting from the seconding of four staff members to BSI.

b) Operating costs are lower that budgeted primarily as a result of:

- Lower Better Systems (BSI) costs were paid during the first year ($1237 compared to $1358). Original budget included costs for Manitoba Business Links (MBL). MBL costs will be allocated in the coming year.

2. Actual to Last Year's

a) Better Systems (BSI) costs of $1,237 were paid during the year. No BSI costs were incurred last year.

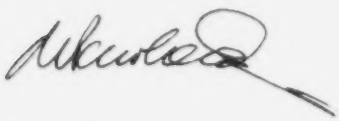
REPONSIBILITY FOR FINANCIAL REPORTING

The Agency's management is responsible for preparing the financial statements and other financial information in the Annual Report. This responsibility includes maintaining the integrity and objectivity of financial data and the presentation of the Agency's financial position and results of operations in accordance with generally accepted accounting principles. The financial statements include amounts that are based on management's best estimates and judgements. The Agency's financial statements have been audited by Magnus & Buffie, independent external auditors.

The Agency maintains a system of internal controls throughout its operation that provides reasonable assurance that transactions are authorized, properly recorded and reported, and that assets are safeguarded.

The Advisory Board meets regularly with management to review accounting practices, financial reporting and to discuss audit results. The auditors have free and full access to this Board, if required to discuss the results of their audit and their views on the adequacy of internal controls and the quality of financial reporting.

On Behalf of Management,



Myron Pawlowsky
Chief Operating Officer

Dave Rudy
Controller

APPENDIX A

COMPANIES OFFICE REVENUE BY ACTIVITY ($000's)

	2002/2003 Actual	2001/2002 Actual	2000/2001 Actual
New Incorporations	846	$ 769	$ 774
New Registrations – Non Manitoba Corporations	153	166	182
Business Name Registrations	243	182	212
Business Name Renewals	307	220	219
Personal Counter Searches	30	30	24
Name Reservation Requests	432	375	307
Annual Returns Processed	1,805	1,656	1,481
Certificates of Status/Search	61	57	56
Public Access	175	141	128
Amalgamations	39	41	46
Revivals	50	36	40
Supplementary Certificate of Registration	77	78	73
Certified/Photocopies	17	18	18
Other	427	357	361
GROSS REVENUE	**$4,662**	**$4,126**	**$3,913**

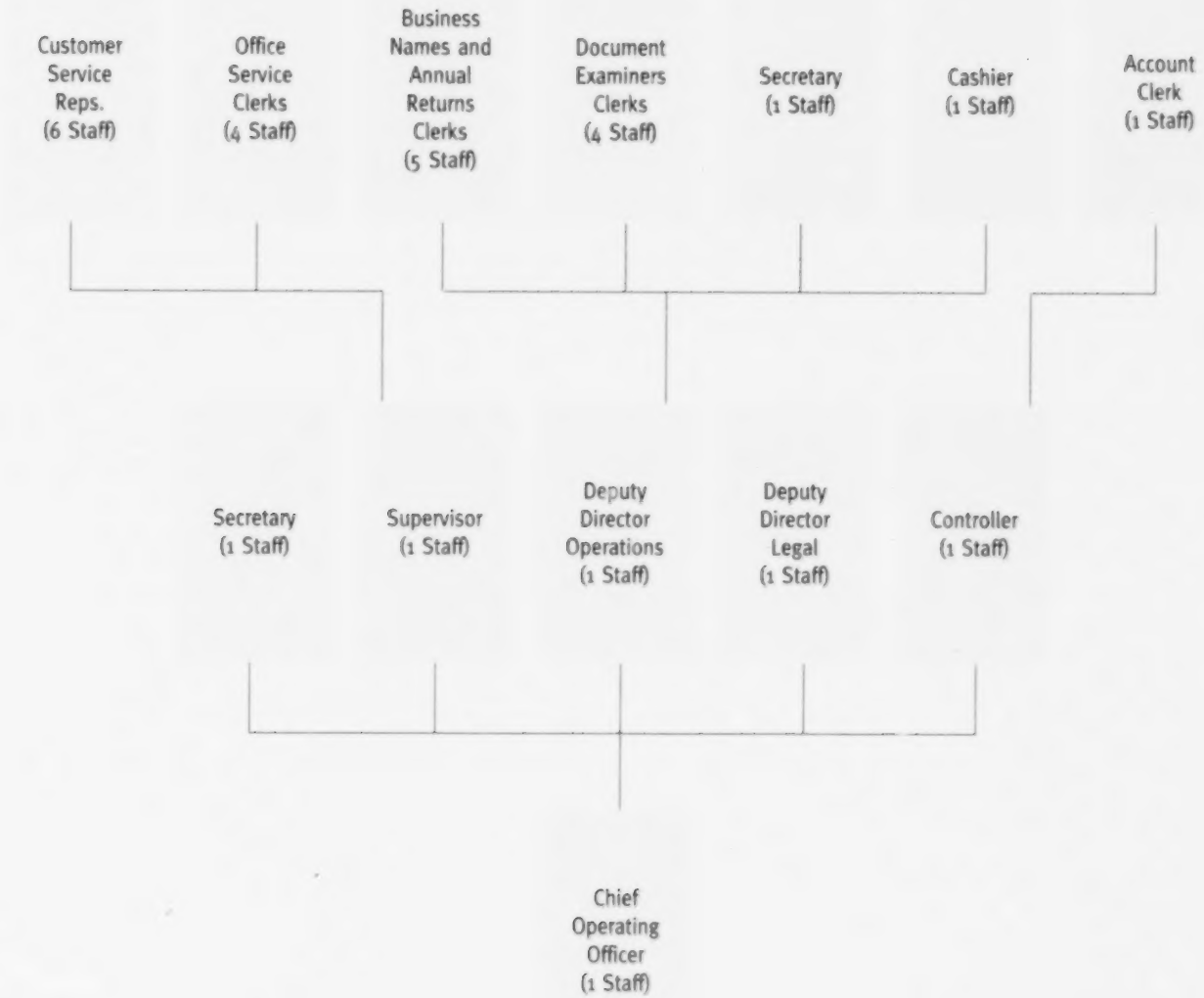
APPENDIX A-2

REVENUE SUMMARY BY SERVICE AREA ($000's)

	ANNUAL RETURNS	INCORP-ORATONS	NAME REGISTRATIONS	NAME RESERVATIONS	NAME RENEWALS	OTHER	TOTAL
2002/2003	1,805	846	243	432	307	1,029	4,662
% of Total	38.7%	18.1%	5.2%	9.3%	6.6%	22.0%	99.98%
2001/2002	1,656	769	182	375	220	924	4,126
% of Total	39.9%	18.7%	4.5%	9%	5.3%	22.5%	100.0%
2000/2001	1,481	774	212	307	210	929	3,913
% of Total	37.9%	19.8%	5.4%	7.8%	5.4%	23.7%	100.03%
1999/2000	1,453	754	214	317	217	858	3,814
% of Total	38.1%	19.8%	5.6%	8.3%	5.7%	22.5%	100.0%
1998/1999	1,413	738	222	312	201	826	3,711
% of Total	38.1%	19.9%	6.0%	8.4%	5.4%	22.3%	100.0%
1997/1998	1,387	740	215	306	197	788	3,632
% of Total	38.2%	20.4%	5.9%	8.4%	5.4%	21.7%	100.0%

APPENDIX B

COMPANIES OFFICE ORGANIZATION CHART 2003



APPENDIX C

FEE COMPARISON CORPORATIONS ACT FEES				
	MANITOBA	**SASK.**	**ONTARIO**	**CANADA**
Incorporation Share Capital	250.	260.	330.	200./500.
Incorporation Without Share Capital	70.	60.	155.	200.
Amalgamation	250.	260.	330.	200.
Continuance/Discontinuance	250.	260.	330.	200.
Amendment	135.	100.	150.	200.
Reorganization or Arrangement	250.	100.-250.	330.	200.
Restated Articles	135.	25.	150.	50.
Amendment Without Share Capital	35.	20.	130.	50.
Revival Share Capital	70.	250.	330.	200.
Revival Without Share Capital	35.	60.	100.	
Dissolution	35.	Nil	25.	No Fee
Registration Share Capital	250.	260.	330.	
Registration Without Share Capital	70.	110.	No Fee	
Supplementary Registration	135.	110.	150./315.	50.
Statement/Revocation Intent to Dissolve	35.	No fee	Nil	Statement – No fee Revocation – 50.
Cancellation of Registration	35.			
Restoration of Registration Share Capital	70.	260.		
Restoration of Registration Without Share Capital	35.	60.		
Annual Return Share Capital	40.	50.	Nil	20./40.
Annual Return Without Share Capital	20.	10.	No Fee	30.
Annual Return Amendment	15.	10.		
Request to Reserve Name	30.	50. or 60.	Private	Private/15. For non-share
Notation of Name	30.			
Order of Director	135.			

FEE COMPARISON CORPORATIONS ACT FEES

	MANITOBA	SASK.	ONTARIO	CANADA
Application for Exemption	135.			250.
Filing Power of Attorney	20.			
Certificate of Status	20.	15.	30.	10.
Certificate of Search	20.			
Personal File Search	5.	5.	12.	Nil
Mail Search	5.	5.	12.	Nil
Electronic Search	.20/screen	4./corp.		
Certified Copy Articles/Registration	20.	30.	40.	35.
Certified Copy Other Document	10.	30.	40.	35.
Photocopy Articles/Registration	10.	5.	14.	1./page
Photocopy Other Document	5.	5.	14.	1./page
Copy of Fiche With All Names on Database	35.			
Facsimile Transmission	5.	5.		
File Summary	3.	4.		
List of Changes to Manitoba Companies Office Records (per week)	10.			
Expedited Service	Double fee to maximum $100.	25.–100.	where available	

FEE COMPARISON BUSINESS NAMES REGISTRATION ACT FEES

	MANITOBA	SASK.	ONTARIO	CANADA
Registration	45.	60.	60. or 80.	10.
Limited Partnership	250.	260.	210.	50.
Dissolution	45.	10.	Nil	Nil
Change in Registrants	45.	20.		10.
Change in Capital	45.	100.		15.
Change in Name	45.	N/A	60. or 80.	10.
Renewal	45.	50.	60. or 80.	N/A
Personal Search	5.	2.	12.	
Mail Search	5.	5.	12.	
Electronic Search	20 cents/screen	4.bus.		
Certified Copy of Any Document file	10.	20.	40.	5. ea
Photocopy of Any Document	5.	5.	14.	
Certificate of Status	20.		30.	
Certificate of Search	20.	15.		
Request to Reserve One Name	30.	50. or 60.	12 . or 8.	Private
Filing Power of Attorney	20.			
Facsimile Transmission	5.	5.		
File Summary	3.	4.		
List of Changes to Manitoba Cos. Office Records (per week)	10.			
Expedited Service	Double Fee to Maximum $100.	25. or 100.	N/A	

AUDITORS' REPORT 1

FINANCIAL STATEMENTS
Balance Sheet 2

Statement of Earnings and Retained Earnings 3

Statement of cash flow 4

Notes to Financial Statements 5-6

Schedule of Operating Expenses 7

Schedule of Public Sector Compensation Disclosure 8

MAGNUS & BUFFIE

CHARTERED ACCOUNTANTS

AUDITORS' REPORT

To the Special Operating Agencies Financing Authority

We have audited the balance sheet of the Companies Office, an Agency of the Special Operating Agencies Financing Authority, Province of Manitoba as at March 31, 2003 and the statements of earnings and retained earnings and cash flow for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Agency's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Agency as at March 31, 2003 and the results of its operations and cash flow for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

Magnus & Buffie

May 22, 2003

CHARTERED ACCOUNTANTS

COMPANIES OFFICE
AN AGENCY OF THE SPECIAL OPERATING AGENCIES FINANCING AUTHORITY
PROVINCE OF MANITOBA

BALANCE SHEET
(in thousands)
MARCH 31, 2003

	2003	2002
ASSETS		
CURRENT ASSETS		
Cash and Short Term Deposits	$ 1,736	$ 1,502
Accounts Receivable (Note 4)	92	108
Prepaid Expenses	15	16
	1,843	1,626
RECEIVABLE FROM PROVINCE OF MANITOBA (Note 5)	218	218
CAPITAL ASSETS (Note 6)	86	59
	$ 2,147	$ 1,903
LIABILITIES		
CURRENT LIABILITIES		
Accounts Payable and Accrued	$ 70	$ 59
Accrued Vacation Entitlements	149	140
	219	199
SEVERANCE PAY LIABILITY (Note 7)	206	195
	425	394
EQUITY		
RETAINED EARNINGS	1,722	1,509
	$ 2,147	$ 1,903

COMPANIES OFFICE
AN AGENCY OF THE SPECIAL OPERATING AGENCIES FINANCING AUTHORITY
PROVINCE OF MANITOBA

STATEMENT OF EARNINGS AND RETAINED EARNINGS
(in thousands)

FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 2003	2003	2002
REVENUE		
Fees and Services	$ 4,648	$ 4,126
Less: Gazette Advertising	19	267
	4,629	3,859
Interest	33	50
	4,662	3,909
EXPENSES		
Salaries and Employee Benefits	1,397	1,325
Operating Expenses (Page 7)	2,034	710
Amortization - Capital Assets	18	12
	3,449	2,047
NET EARNINGS FOR THE YEAR	1,213	1,862
RETAINED EARNINGS, Beginning of Year	1,509	1,607
	2,722	3,469
REVENUE SHARE TO PROVINCE OF MANITOBA	1,000	1,960
RETAINED EARNINGS, End of Year	$ 1,722	$ 1,509

COMPANIES OFFICE
AN AGENCY OF THE SPECIAL OPERATING AGENCIES FINANCING AUTHORITY
PROVINCE OF MANITOBA

STATEMENT OF CASH FLOW
(in thousands)
FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 2003

	2003	2002
CASH FLOW FROM (USED IN)		
OPERATING ACTIVITIES		
Net Earnings for the Year	$ 1,213	$ 1,862
Adjustments for		
Amortization - Capital Assets	18	12
Severance Pay Expense	11	18
	1,242	1,892
Changes in the following		
Accounts Receivable	16	55
Prepaid Expenses	1	-
Accounts Payable and Accrued	10	(300)
Accrued Vacation Entitlements	9	8
	1,278	1,655
FINANCING ACTIVITY		
Revenue Share to Province of Manitoba	(1,000)	(1,960)
INVESTING ACTIVITY		
Capital Asset Additions	(44)	(44)
CHANGE IN CASH AND SHORT TERM DEPOSITS	234	(349)
CASH AND SHORT TERM DEPOSITS, Beginning of Year	1,502	1,851
CASH AND SHORT TERM DEPOSITS, End of Year	$ 1,736	$ 1,502

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS
(in thousands)
MARCH 31, 2003

1. NATURE OF ORGANIZATION

Effective April 1, 1996, the Lieutenant Governor in Council designated the Companies Office (the "Agency") as a special operating agency under The Special Operating Agencies Financing Authority Act (C.C.S.M. cS185) by Order in Council. Another Order also gave approval to the Special Operating Agencies Financing Authority (SOAFA) and the Minister of Consumer and Corporate Affairs, being the Minister responsible for the Agency, to enter into a management agreement with respect to the Agency. The management agreement assigns responsibility to the Agency to manage and account for the Agency related assets and operations on behalf of SOAFA. SOAFA has the mandate to hold and acquire assets required for and resulting from Agency operations. This financial framework enables the Agency to operate in a business like manner according to public policy expectations.

The Agency is part of Manitoba Consumer and Corporate Affairs Division in the Department of Finance under the general direction of the Minister, Finance, the Deputy Minister and Assistant Deputy Minister who is also Chairperson of the Companies Office Advisory Board.

The Agency remains bound by relevant legislation and regulation. It is also bound by administrative policy except where specific exemptions have been provided for in its charter in order to meet business objectives.

2. SUMMARY OF SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

Basis of Reporting: The financial statements have been prepared in accordance with generally accepted accounting principles.

Capital Assets: Capital assets are amortized over their estimated useful lives as follows:

Computer Equipment and Software	20% straight line (10% in year of acquisition)
Office Equipment	20% straight line (10% in year of acquisition)
Furniture and Fixtures	20% straight line (10% in year of acquisition)

3. FINANCING ARRANGEMENTS

Working capital advances and long-term financing for significant capital purchases are provided to the Agency through the Special Operating Agencies Financing Authority. The Financing Authority has approved a $100 limit in working capital advances. The Agency did not access working capital advances during the year.

4. ACCOUNTS RECEIVABLE

	2003	2002
Trade	$ 21	$ 18
Accrued Revenue	71	90
	$ 92	$ 108

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS
(in thousands)
MARCH 31, 2003

5. RECEIVABLE FROM PROVINCE OF MANITOBA

The receivable from the Province of Manitoba is for vacation and severance entitlements earned by the employees of the Agency prior to creation of the Special Operating Agency and severance pay benefits prior to April 1, 1998. The balance is comprised of:

	2003	2002
Vacation Entitlements	$ 92	$ 92
Severance Pay Benefits (Note 7)	126	126
	$ 218	$ 218

The timing of the collection of these receivables will vary. The receivable, or portion thereof, will be collected in the event that there is a cash shortfall. However, this is only likely to happen on the dissolution of the Agency.

6. CAPITAL ASSETS

	Cost	Accumulated Amortization	Net Book Value 2003	2002
Computer Equipment and Software	$ 34	$ 28	$ 6	$ 10
Office Equipment	11	7	4	5
Furniture and Fixtures	96	20	76	44
	$ 141	$ 55	$ 86	$ 59

7. SEVERANCE PAY LIABILITY

Effective April 1, 1998, the Agency began recording accumulated severance pay benefits for its employees. The estimate of the liability is based on the method of calculation set by the Province.

The Province has accepted responsibility for the severance benefits accumulated by the Agency's employees to March 31, 1998. Accordingly, the opening severance pay liability balance as at April 1, 1998 calculated at $170 was completely offset by a receivable from the Province.

An actuarial valuation report of the Agency's severance as at March 31, 2000 was completed in prior years. The receivable from the Province was estimated at $126 as a result of the actuarial valuation. The report provides a formula to update the liability on an annual basis. In accordance with the formula, the Agency's actuarial liability has been calculated to be $206 as at March 31, 2003.

8. LEASE COMMITMENTS

The Agency has not entered into a lease agreement with the Province of Manitoba for rental facilities at 405 Broadway. Occupancy charges for the year ending March 30, 2004 are estimated to be $122 (2003 - $118).

COMPANIES OFFICE
AN AGENCY OF THE SPECIAL OPERATING AGENCIES FINANCING AUTHORITY
PROVINCE OF MANITOBA

SCHEDULE OF OPERATING EXPENSES
(in thousands)
FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 2003

	2003	2002
Accounting	$ 16	$ 14
Audit	4	4
Bad Debts	2	3
Bank Charges	11	6
BSI cost allocation	1,237	-
Communications	29	27
Computer	75	73
Conversion/Implementation	88	58
Department Services	30	24
Desktop	108	91
Equipment Maintenance and Rentals	7	7
Insurance	9	8
Legal Services	11	7
Miscellaneous	8	7
NUANS	142	143
Office Rent	121	118
Payroll Processing	17	1
Postal and Courier	44	41
POS Licence Fees	-	3
Programmers	27	30
Stationery	43	43
Transportation	5	2
	$ 2,034	$ 710

COMPANIES OFFICE
AN AGENCY OF THE SPECIAL OPERATING AGENCIES FINANCING AUTHORITY
PROVINCE OF MANITOBA

SCHEDULE OF PUBLIC SECTOR COMPENSATION DISCLOSURE
(in thousands)
FOR THE YEAR ENDED MARCH 31, 2003

The Public Sector Compensation Disclosure Act requires all publicly funded bodies to disclose compensation to any employee or board member when such compensation exceeds $50 per annum. This information follows:

EMPLOYEE	TITLE	COMPENSATION 2003	2002
Myron Pawlowsky	Chief Operating Officer	$ 79	$ 77
Joan Alty	Deputy Director - Legal	59	61
Shane Lasker	Acting Deputy Director - Legal	63	60
Dave Rudy	Controller	58	53
Linda Kalinski	Deputy Director - Operations	56	-
Isabelle Aubin	Supervisor	51	-

COMPANIES OFFICE

OFFICE DES COMPAGNIES

Annual

Manitoba

Bâtir l'avenir

OFFICE DES COMPAGNIES
RAPPORT ANNUEL
2002/2003

L'Office des compagnies est le registre des entreprises et corporations; ses employés s'efforcent de dépasser les attentes de la clientèle par la prestation de services de qualité à la fois efficaces et rentables.

MINISTER OF
FINANCE

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

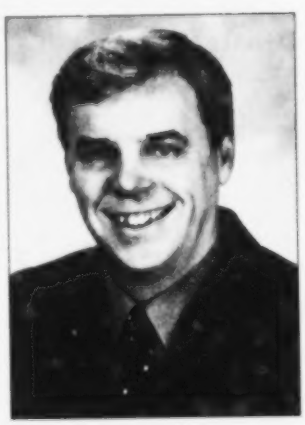
L'honorable Peter Liba
Lieutenant-gouverneur du Manitoba

Qu'il plaise à votre honneur :

J'ai le privilège de présenter à votre honneur, à titre d'information, le rapport annuel de l'Office des compagnies pour l'année financière se terminant le 31 mars 2003.

Respectueusement présenté par

L'honorable Greg Selinger
Ministre des Finances



Manitoba

Deputy Minister of Finance

Room 109
Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8
(204) 945-3754
email: dmfin@leg.gov.mb.ca

Monsieur le ministre Greg Selinger
Finances

Monsieur,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des compagnies. Le rapport résume les activités de l'Office pour l'année financière se terminant le 31 mars 2003.

L'année financière 2002-2003 a été la septième année d'activités de l'Office des compagnies à titre d'organisme de service spécial. Une fois de plus, l'Office fait état d'une solide situation financière.

L'Office des compagnies continue de mettre l'accent sur l'amélioration du service à la clientèle au moyen d'initiatives telles que l'amélioration continue et les rapports sur le rendement. Je suis particulièrement heureux qu'un plus grand nombre de services et d'informations de l'Office soient offerts sur l'Internet.

Je voudrais remercier la direction et le personnel de l'Office pour leur dévouement sans faille et leur engagement à donner un bon service, ainsi que les membres du conseil consultatif, pour leur temps et leurs efforts en vue de guider les entreprises de l'Office au cours de la dernière année.

Présenté respectueusement par

J. Patrick Gammon
Sous-ministre des Finances

Membres du conseil consultatif 6

Avant-propos 7

Profil de l'agence 9

Historique 10

Statut d'organisme de service spécial et mandat 10

Structure de l'Office 10

Mission 10

Buts 11

Valeurs organisationnelles 11

Produits et services 12

Marchés 12

Indicateurs de rendements et buts opérationnel 15

Examen de rendement 16

Indicateurs de rendement 17

Résultats financiers 21

Introduction 22

Sommaire des résultats financiers généraux 22

Revenus 23

Dépenses 23

Responsibilité relative aux rapports financiers 24

Annexe A - Revenus brut 25

Annexe A-2 - Sommaire des revenus par secteur de service 26

Annexe B - Organigramme 27

Annexe C - Tableau des droits 28

États Financiers 31

MEMBRES DU CONSEIL CONSULTATIF

Présidente :
M. Alexandra Morton, c.r.
Sous-ministre
Consommation et Corporations Manitoba

Membres :
Addie Jason
Manager Corporate Records
D'Arcy & Deacon, Barristers & Solicitors

Les Johnson
Simpson McGrath

Lori Belza
Déléguée du personnel
Experte en écriture
Office des compagnies

Myron Pawlowsky
Directeur de l'exploitation
Office des compagnies

Ron Klimenko
Superviseur de la vérification
Commission des accidents du travail

Bob Hucal
Monk, Goodwin
Barristers and Solicitors

AGENCY MANAGEMENT

Myron Pawlowsky
Directeur de l'exploitation

Shane Lasker
Directeur adjointe par intérim
– Services juridiques

Linda Kalinski
Directrice adjointe – Opérations

David Rudy
Contrôleur

Joan Alty
Directrice adjointe – Services
juridiques (détachée à l'initiative
Amélioration des systèmes)

Isabelle Aubin
Directeur adjointe par intérim

Alvena Colonna
Superviseur par intérim

AVANT-PROPOS

J'ai le plaisir de présenter le septième rapport annuel de l'Office des compagnies. Il décrit les activités, les buts et les réalisations de l'Agence.

La situation financière de l'Office des compagnies demeure solide, ses bénéfices nets d'exploitation étant de 1 213 $.

L'Office sonde régulièrement ses clients pour connaître leurs vues sur la qualité des services qu'ils reçoivent. Nous sommes fiers de signaler que, en 2002-2003, 93 p. 100 des clients interrogés se sont déclarés satisfaits de nos services.

Depuis juillet 2002, les clients peuvent réserver les noms des nouvelles compagnies sur Internet. Depuis ce changement, 24 p. 100 des nouveaux noms ont été réservés de cette manière (durant le dernier trimestre de 2002-2003, le pourcentage a été de 30 p. 100). Évidemment, les clients trouvent ce service très commode.

De plus, à la fin de l'année, le personnel de l'Office travaillait à une application qui permettra d'obtenir automatiquement un numéro d'entreprise fédéral immédiatement après l'enregistrement d'une entreprise. Nous comptons diffuser cette application auprès de nos clients durant l'été 2003.

Nous comptons continuer d'améliorer nos services à la clientèle et maintenir notre excellente cote de satisfaction auprès des clients.

Myron Pawlowsky
Chef de l'exploitation, et
directeur

Profil de l'agence

MISSION

L'Office des compagnies est le registre des entreprises et corporations du Manitoba; ses employés s'efforcent de dépasser les attentes de la clientèle par la prestation de services de qualité à la fois efficaces et rentables.

HISTORIQUE

L'Office des compagnies a été créé en 1870 sous le nom de Provincial Secretary's Office. La fonction principale de l'Office est de tenir le registre public de l'information déposée aux termes de la Loi sur les corporations, la Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux, la Loi constituant en corporation les « Ukrainian Catholic Parishes » et la Loi sur les biens-fonds des communautés religieuses.

L'Office examine en outre les noms des nouvelles corporations et l'enregistrement des noms commerciaux. Depuis 1983, il utilise pour cet examen un système de recherche de noms à la grandeur du Canada.

STATUT D'ORGANISME DE SERVICE SPÉCIAL ET MANDAT

L'Office des compagnies est devenu un organisme de service spécial le 1er avril 1996. L'Office fait partie de Finances Manitoba, sous la direction générale du sous-ministre adjoint, Division de la consommation et des corporations, et du sous-ministre des Finances.

STRUCTURE DE L'OFFICE

L'Office comporte sept unités opérationnelles : Comptabilité, Examen, Rapports annuels, Commis aux dénominations des entreprises, Représentants du service à la clientèle, Services administratifs et Services de secrétariat. Ces services relèvent tous, par l'entremise d'un directeur adjoint et d'un superviseur, du chef de l'exploitation, qui porte aussi le titre de Directeur à des fins législatives. L'Office compte actuellement 28 employés permanents.

La direction de l'Office est constituée par le chef de l'exploitation, deux directeurs adjoints, un superviseur et un contrôleur. Le chef de l'exploitation relève du sous-ministre adjoint de la Division de la consommation et des corporations, à Finances Manitoba.

Le Conseil consultatif de l'Office donne des conseils sur ses opérations stratégiques et les modifications à apporter à son mandat, sa structure, ses pratiques commerciales et ses finances. Le Conseil formule en outre des observations sur le rendement de l'Office dans l'examen des projets de plans d'activités et de rapports

MISSION

L'Office des compagnies est le registre des entreprises et corporations du Manitoba; ses employés s'efforcent de dépasser les attentes de la clientèle par la prestation de services de qualité à la fois efficaces et rentables.

VALEURS ORGANISATIONNELLES

La mission et les buts de l'Office des compagnies reposent sur les valeurs organisationnelles suivantes :

Ressources humaines :
Nous croyons en nos employés, c.-à-d. que nous nous engageons à :

- favoriser l'éducation et la formation des employés;
- favoriser le travail d'équipe, la satisfaction des employés et leur moral;
- les encourager dans leurs activités et contributions, et reconnaître leurs réalisations.

Prestation des services :
L'excellence du service se traduit par notre engagement à :

- favoriser l'innovation en vue d'une amélioration continue;
- fournir l'information de manière opportune et concise avec courtoisie.

Planification :
La planification à court et à long terme est réalisée par :

- des objectifs bien définis pour l'Office;
- un budget pluriannuel.

Innovations technologiques :
L'Office croit à l'apport de la technologie :

- Il utilise les technologies dernier cri, dans la mesure du possible, pour répondre aux besoins de la clientèle.

BUTS

Les buts permanents de l'Agence sont :

a) d'offrir les produits et services qui répondent le mieux aux besoins des clients;

b) d'assurer l'enregistrement rapide et exact des documents déposés aux termes des lois;

c) de veiller à ce que toutes les exigences législatives soient respectées en ce qui concerne la conformité, la conservation et la disponibilité de l'information au public;

d) de fournir aux clients un service courtois, ponctuel et rentable;

e) de recouvrer le coût intégral des services et de maximiser les possibilités de réaliser des recettes.

L'Office fournit une gamme de services conformément aux lois qu'il applique, c'est-à-dire qu'il

a) enregistre ou crée des corporations aux termes de la Loi sur les corporations, la Loi sur les biens-fonds des communautés religieuses et la Loi sur la constitution en corporation des « Ukrainian Catholic Parishes »;

b) enregistre les propriétés et partenariats aux termes de la Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux;

c) examine et traite les documents créant et enregistrant les corporations, et enregistre les entreprises;

d) tranche sur l'acceptabilité des noms des nouvelles corporations et entreprises;

e) délivre des certificats relativement aux compagnies déjà aux dossiers;

f) offre une base de données informatisée accessible en ligne aux utilisateurs internes et externes;

g) fournit une gamme de produits d'information et

h) fait des exposés devant des groupes d'avocats ou d'étudiants afin de les renseigner sur les exigences législatives et les services administratifs.

MARCHÉS

Les marchés de l'Agence sont les personnes en quête d'information et celles qui souhaitent déposer des documents corporatifs. Les groupes de clients les plus nombreux sont le grand public, les avocats et les gens d'affaires.

Plusieurs clients internes utilisent les services de l'Office des compagnies, à savoir :

- au sein du Ministère, l'Office de la protection du consommateur, la Commission des valeurs mobilières, la Direction de la réglementation des Institutions financières et la Division de la fiscalité;
- la plupart des autres ministères provinciaux et de nombreuses agences;
- la Division de la fiscalité est le principal utilisateur des services de recherche en ligne.

Bien qu'il y ait d'autres organismes gouvernementaux assurant des services d'enregistrement, il n'en existe pas d'autre qui offre le même registre d'entreprises et de corporations au Manitoba. Il y a cependant des organismes similaires dans toutes les autres provinces du Canada, de même qu'un organisme fédéral comparable.

En outre, la plupart des États américains et de nombreux autres pays possèdent des organismes du genre.

INITIATIVE D'AMÉLIORATION DES SYSTÈMES

À la fin du premier trimestre, l'Office a mis en oeuvre avec succès un nouveau système de réservation de dénomination d'entreprise sur Internet, permettant au public de réserver un nom d'entreprise ou de commerce directement sur Internet. À la fin de l'année, plus de 30 p. 100 de toutes les réservations de dénomination se faisaient sur Internet.

MANITOBA BUSINESS LINKS (MBL)

L'Office a continué la mise au point du système informatique Manitoba Business Links (MBL). Ce système permettra d'obtenir automatiquement un nom d'entreprise fédéral immédiatement après l'enregistrement d'une entreprise. On prévoit que ce nouveau système sera déployé en juin 2003.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le ministère des Finances a adopté des lignes directrices et un code de pratique sur le développement durable dans le cadre des pratiques d'acquisition et de gestion financière. Des objectifs ont été établis pour guider les ministères et organismes à élaborer des plans d'action, intégrer ces principes dans leurs activités, et faire rapport des progrès accomplis.

Le personnel de l'Agence a examiné les lignes directrices et le code de pratiques sur les acquisitions et la gestion financière, et l'Office des compagnies a adopté la politique suivante en matière d'acquisition.

Pour tous les achats, les considérations suivantes sont prises en compte :

- Examen attentif de l'impact éventuel des produits, biens ou services que l'on envisage d'acheter sur l'environnement, l'économie et la santé et le bien-être de la population.

- Examen des facteurs du marché, par exemple cahiers des charges, égalité, date de livraison, et prix du produit, bien ou service.

- La préférence est accordée aux produits, biens et services les plus respectueux de l'environnement, dans la mesure où ils correspondent aux besoins de manière satisfaisante et sont disponibles à un prix raisonnable.

Indicateurs de rendement et buts opérationnels

Les tableaux suivants traduisent l'énoncé de mission de l'Office en indicateurs de rendement et buts opérationnels.

EXAMEN DE RENDEMENT

Durant l'année financière 2002-2003, le personnel de l'Agence a répondu à 218 624 demandes de services comparativement à 220 163 l'an dernier. Il s'agit de dépôts de documents, de renseignements téléphoniques et de recherches de dossiers sur place, comme le montre le tableau ci-dessous.

STATISTIQUES COMPARATIVES D'EXPLOITATION

	2002/2003	2001/2002	2000/2001	1999/2000	1998/1999
Nouvelles corporations	3 576	3 270	3 324	3 239	3 333
Amendements	903	860	896	859	878
Nouveaux enregistrements – Corporations non manitobaines	620	668	737	628	609
Enregistrement de noms commerciaux	5 921	6 067	7 078	7 104	6 974
Recherches sur place des dossiers sur les corporations et entreprises	7 636	7 787	10 261	12 636	13 323
Demandes de réservation de dénomination	14 384	13 658	15 000	15 368	15 274
Déclarations annuelles traitées	48 135	45 908	45 812	44 029	44 995
Renseignements téléphoniques	65 352	63 727	64 718	68 024	61 353
Clients servis au comptoir	35 638	29 645	29 622	30 912	32 956
Dossiers actifs de noms de corporations et d'entreprises	96 026	96 032	94 405	91 974	90 944

Les clients intéressés ont également eu accès aux dossiers de l'Agence à partir de terminaux situés à l'extérieur de l'Office des compagnies sept jours sur sept. Le public s'est prévalu davantage de ce service comparativement à l'année précédente, soit 920 612 consultations en 20022-2003 contre 885 643 en 2000-2001. Ce service est commode pour les clients, car il est plus rapide et plus facile que s'ils devraient se présenter au bureau.

Le premier recours pour en appeler d'un enregistrement de nom se situe au niveau du directeur de l'Agence. Au cours de l'exercice financier, 53 oppositions ont été déclarées contre des noms enregistrés ou des noms non enregistrés, en baisse par rapport aux 75 de l'année précédente. Un nombre appréciable d'oppositions concernaient des personnes morales non constituées en corporation ou sans enregistrement faisant affaire dans la province.

INDICATEURS DE RENDEMENT

L'Office a établi certains indicateurs pour évaluer son rendement. Pour résumer, 82 p. 100 des clients interrogés étaient très satisfaits du service reçu. Le tableau suivant montre les buts, les indicateurs de rendement et les résultats y afférents.

1) CLIENTS : pour réaliser notre vision, que faut-il faire pour plaire à nos clients

OBJECTIFS	**FACTEURS CRITIQUES DE SUCCÈS** ce qu'il faut bien faire pour atteindre l'objectif	**MESURES DE RENDEMENT** indicateurs de succès	**NIVEAU DE RÉFÉRENCE** 31 mars 1997 (sauf indication contraire)	**CIBLES DE RENDEMENT** buts fondés sur les mesures 31 mars 2003	**RÉSULTATS** 31 mars 2003
Dépasser les attentes des clients en assurant un service de qualité	Assurer un service qui : 1) est prompt	% des formulaires « Tell Us How We Are Doing » indiquant très satisfait.	71% (Sept. 00) (très satisfait)	80% (très satisfait)	80% 94% (satisffait et très satisfait)
	2) fournit l'information demandée	% des formulaires « Tell Us How We Are Doing » indiquant très satisfait.	84% (Sept. 00) (très satisfait)	90% (très satisfait)	79% 93% (satisffait et très satisfait)
	3) est sans erreur	% des formulaires « Tell Us How We We Are Doing » indiquant très satisfait.	92% (Sept. 00) (très satisfait)	85% (très satisfait)	84% 92% (satisffait et très satisfait) (292 réponses)
	Fournir de nouveaux produits et services à la clientèle	Mise au point de nouveaux produits et service de manière continue.	Quatre	Trois	Trois •automatisation des fiches de dossiers •réservations sur Internet •recherche préalable en personne

2) PRATIQUES COMMERCIALES : Afin de satisfaire notre clientèle, pour quelles procédures devrions-nous dépasser les attentes

OBJECTIFS	FACTEURS CRITIQUES DE SUCCÈS ce qu'il faut bien faire pour atteindre l'objectif	MESURES DE RENDEMENT indicateurs de succès	NIVEAU DE RÉFÉRENCE 31 mars 1997 (sauf indication contraire)	CIBLES DE RENDEMENT buts fondés sur les mesures 31 mars 2003	RÉSULTATS 31 mars 2003
Traiter les demandes de service des clients de manière efficace et efficiente	Employer des stratégies qui réduiront la longueur de cycle	Durée du cycle de traitement : – Documents d'entreprises – Documents corporatifs – Déclarations annuelles	a) Enregistrements de nom commercial : 3 jours ouvrables b) Constitutions en corporation : 3 jours ouvrables c) Déclarations annuelles : 12 jours ouvrables	a) Enregistrements de nom commercial : 3 jours ouvrables b) Constitutions en corporation : 3 jours ouvrables c) Déclarations annuelles : 7,5 jours ouvrables	1,58 jours 1,62 jours 6,5 jours
Assurer un service de renseignement téléphonique de qualité	Examiner et améliorer le système téléphonique de réponse vocale interactive (RVI)	% de clients ayant coté le système RVI comme satisfaisant ou très satisfaisant concernant : 1) Facilité d'usage 2) Clarté des renseignements	77% 90% (Sept/00)	90% 85%	84% 88% (180 réponses)
	Assurer un service téléphonique qui soit : Courtois et bienveillant 1) par un personnel bien informé et compétent 2) qui répond à vos besoins	% de clients ayant coté le service d'information téléphonique comme très satisfaisant (Q3 Que pensez-vous de nos Sondage téléphonique)	63% (Sept/00)	80% (très satisffait)	73% (satisffait) 95% (satisffait et très satisffait) (179 réponses)

3) FINANCIERS : le succès financier est fondé sur des réalisations					
OBJECTIFS	**FACTEURS CRITIQUES DE SUCCÈS** ce qu'il faut bien faire pour atteindre l'objectif	**MESURES DE RENDEMENT** indicateurs de succès	**NIVEAU DE RÉFÉRENCE** 31 mars 1997 sauf indication contraire	**CIBLES DE RENDEMENT** buts fondés sur les mesures 31 mars 2003	**RÉSULTATS** 31 mars 2003
Exploiter une OSS dont la situation financière est solide	Posséder les éléments d'actif nécessaires à l'expansion des activités	Bénéfices	Moyenne sur trois ans 1 819 $	371 $	1 213 $
		Contribution aux revenus	1 000 $	1 000 $	1 000 $

L'Office a également fixé des buts opérationnels supplémentaires pour le personnel. Les buts et résultats sont les suivants :

Tenir une réunion pour évaluer l'impact sur la clientèle	Une réunion a été tenue le 24 mars 2003 pour évaluer l'impact sur la clientèle. Le but de ce groupe de discussion était d'encourager nos clients à faire leur réservation de nom en ligne. Avons passé en revue toutes les caractéristiques offertes à nos clients par notre site Web, par exemple le tarif des frais, des formulaires téléchargeables, etc. Il y avait 12 participants représentant neuf cabinets d'avocats.
Préparer des fiches de renseignements sur les changements apportés à l'enregistrement des entreprises	Réalisée le 31 mars 2003
Préparer des fiches de renseignements à l'intention des organisations à but non lucratif	Réalisée le 31 mars 2003
Donner aux clients accès à la prestation des services en ligne	À partir de juillet 2002, les clients qui déposent une demande de réservation de nom en personne peuvent faire des recherches préalables en utilisant le système de l'Office des compagnies.
Poursuivre l'initiative d'amélioration permanente	Programme « Bring Excellence to Service and Training (BEST) » (Établir l'excellence dans le service et la formation) Il y a eu 10 réunions BEST où l'on a abordé les questions suivantes : • 255 entrevues en personne – sondage « Que pensez-vous de nos services » • 225 entrevues téléphoniques – sondage « Que pensez-vous de nos services » • 14 formulaires Beef & Bouquet • les activités de divers comités se sont poursuivies : comité FUN, comité sur l'accroissement de la participation des clients, comité des prix et récompenses, et comité « Spiffing Up The Office ».

Résultats financiers

La situation de l'Office des compagnies est demeure solide

INTRODUCTION

L'Office des compagnies a déclaré un revenu net d'exploitation de 1 213 $ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2003, en hausse de 842 $ par rapport au budget et en baisse de 649 $ par rapport à l'année dernière.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS FINANCIERS GÉNÉRAUX

Office des Compagnies Sommaire Financier de 2002/2003 (milliers)

	RÉEL 2002/2003	BUDGET 2002/2003	SUR (SOUS) BUDGÉTISATION	RÉEL 2001/2002	SUR (SOUS) 2001/2002
Revenu net total	4 662	4 105	557	3 909	753
Salaires et avantages sociaux	1 397	1 466	(69)	1 325	72
Frais d'exploitation	2 034	2 245	(211)	710	1 324
Amortissement	18	23	(5)	12	6
Dépenses totales	3 449	3 734	(285)	2 047	1 402
Bénéfice nets	1 213	371	842	1 862	649
Contribution aux revenus	1 000	1 000	–	1 960	(960)

REVENUS

Le revenu net total pour l'exercice se terminant le 31 mars 2003 a été de 4 662 $, soit 557 $ de plus que le montant prévu au budget et 753 $ de plus qu'il y a un an. Une augmentation des taux en date du 1er juillet 2002, ainsi qu'une hausse du nombre de demandes, explique l'augmentation par rapport à l'an dernier. De plus, durant l'année, la publication dans la Gazette a été remplacée par la publication électronique sur Internet, ce qui a permis des économies de 2 484.

DÉPENSES

Les écarts importants par rapport au budget et depuis l'an dernier sont expliqués ci-après.

1. Dépenses réelles par rapport au budget

a) Les salaires et avantages sociaux sont moins élevés par rapport au budget parce que de nombreux postes ont été comblés par des remplaçants temporaires en raison du détachement de quatre membres du personnel à l'Initiative d'amélioration des systèmes.

b) Les frais d'exploitation sont moins élevés que le budget ne le prévoyait pour les raisons suivantes :

- Les coûts au chapitre de l'Initiative d'amélioration des systèmes ont été inférieurs durant la première année (1 237 $, en comparaison de 1 358 $). Le budget original incluait le coût du programme Manitoba Business Links (MBL). Ce coût sera imputé l'année prochaine.

2. Dépenses réelles par rapport à l'an dernier

a) Le coût de l'Initiative d'amélioration des systèmes, soit 1 237 $, a été payé durant l'année. Aucun coût n'avait été défrayé l'année dernière à ce chapitre.

REPONSIBILITÉ RELATIVE AUX RAPPORTS FINANCIERS

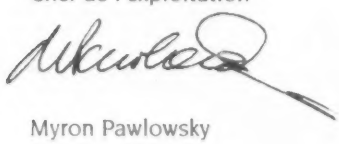
La direction de l'Agence a la responsabilité de dresser les états financiers et d'autres documents de même nature pour les fins du rapport annuel. Elle doit entre autres assurer en tout temps l'intégrité et l'impartialité des données financières, ainsi que présenter la situation financière et les résultats d'exploitation de l'Agence, conformément aux principes comptables généralement reconnus. Les états financiers comportent les chiffres basés sur les meilleures estimations et le bon jugement de la direction. Les états financiers de l'Agence ont été vérifiés par Magnus et Buffie, vérificateurs indépendants.

L'Agence applique des contrôles internes dans toutes ses opérations afin d'avoir l'assurance raisonnable que les transactions sont autorisées, dûment consignées et déclarées, et que les éléments d'actif sont protégés.

Le conseil consultatif se réunit régulièrement avec la direction pour examiner les pratiques comptables, les rapports financiers et les résultats des vérifications. Les vérificateurs ont entièrement accès à ce Conseil, au besoin, pour discuter de leurs constatations et obtenir l'avis des membres du conseil quant aux contrôles internes et à la qualité des rapports financiers.

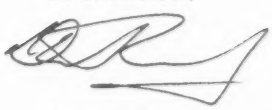
Au nom de la direction,

Chef de l'exploitation



Myron Pawlowsky

Le Contrôleur,



Dave Rudy

ANNEXE A

OFFICE DES COMPAGNIES REVENUS PAR ACTIVITÉ (000 $)

	2002/2003 Réel	2001/2002 Réel	2000/2001 Réel
Nouvelles constitutions en corporation	846 $	769 $	774 $
Nouveaux enregistrements – Corporations non manitobaines	153	166	182
Enregistrements de nom commerciaux	243	182	212
Renouvellements de nom commerciaux	307	220	210
Recherches en personne	30	30	24
Demandes de réservations de dénomination	432	375	307
Déclarations annuelles traitées	1 805	1 656	1 481
Certificats de statut/recherche	61	57	56
Accès public	175	141	128
Fusions	39	41	46
Reconstitutions	50	36	40
Certificat supplémentaire d'enregistrement	77	78	73
Photocopies certifiées	17	18	18
Autre	427	357	361
REVENU BRUT	**4 662 $**	**4 126 $**	**3 913 $**

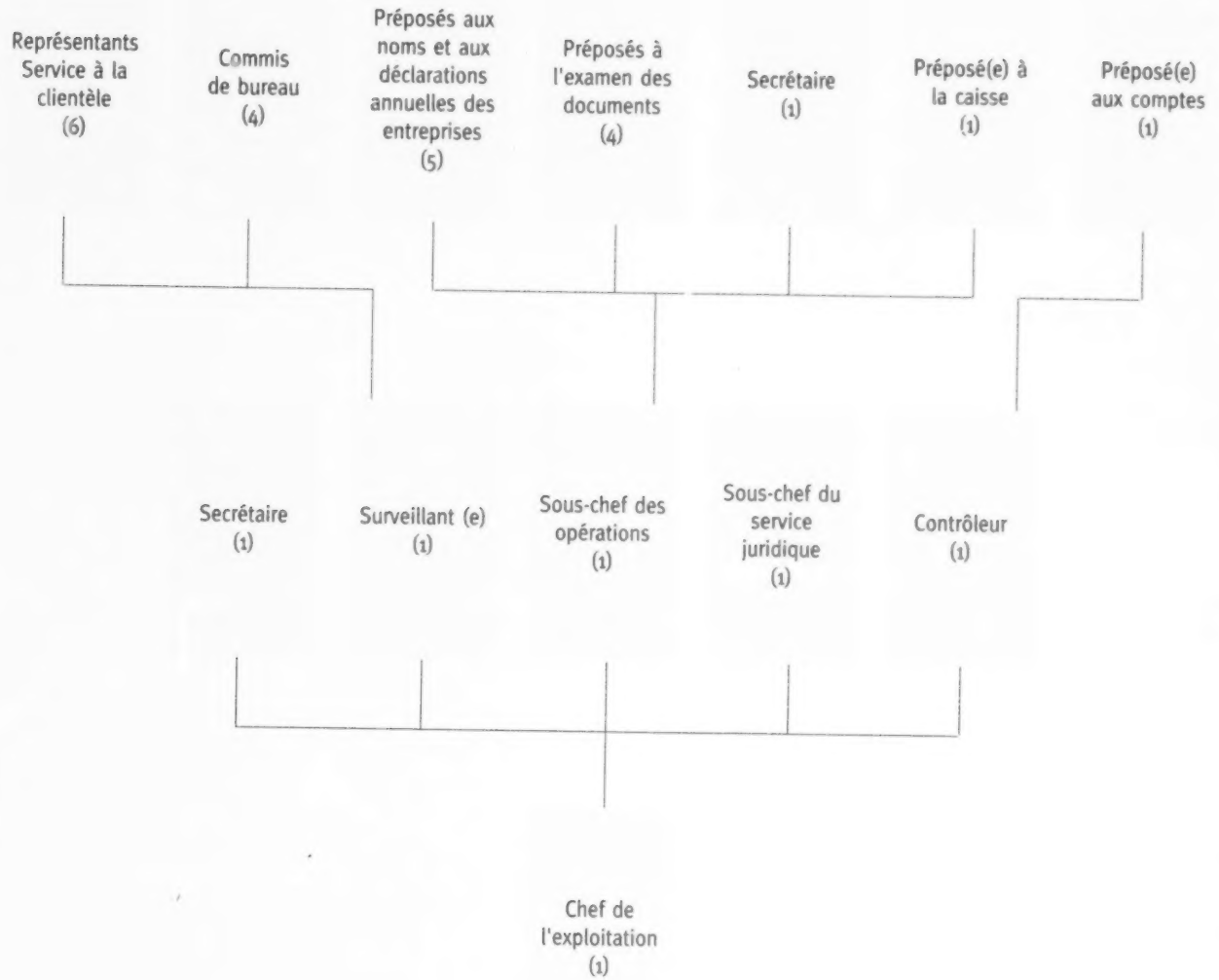
ANNEXE A-2

SOMMAIRE DES REVENUS PAR SECTEUR DE SERVICE (000 $)

	DÉCÉLARATIONS ANNUELLES	CONSTITUTIONS EN CORPORATION	ENREGISTREMENTS DE NOM	RÉSERVATIONS DE DÉNOMINATION	RENOUVELLEMENTS DE NOM	AUTRES	TOTAL
2002/2003	1 805	846	243	432	307	1 029	4 662
% du total	38,7 %	18,1 %	5,2 %	9,3 %	6,6 %	22,0 %	99,98 %
2001/2002	1 656	769	182	375	220	924	4 126
% du total	39,9 %	18,7 %	4,5 %	9 %	5,3 %	22,5 %	100,0 %
2000/2001	1 481	774	212	307	210	929	3 913
% du Total	37,9%	19,8%	5,4%	7,8%	5,4%	23,7%	100,03%
1999/2000	1 453	754	214	317	217	858	3 814
% du Total	38,1%	19,8%	5,6%	8,3%	5,7%	22,5%	100,0%
1998/1999	1 413	738	222	312	201	826	3 711
% du Total	38,1%	19,9%	6,0%	8,4%	5,4%	22,3%	100,0%
1997/1998	1 387	740	215	306	197	788	3 632
% du Total	38,2%	20,4%	5,9%	8,4%	5,4%	21,7%	100,0%

ANNEXE B

OFFICE DES COMPAGNIES ORGANIGRAMME 2003



ANNEXE C

TABLEAU COMPARATIF DES DROITS DROITS AUX TERMES DE LA LOI SUR LES CORPORATIONS

	MANITOBA	SASK.	ONTARIO	CANADA
Constitution en corporation avec capital-actions	250.	260.	330.	200/500.
Constitution en corporation sans capital-actions	70.	60.	155.	200.
Fusion	250.	260.	330.	200.
Prorogation/cessation	250.	260.	330.	200.
Amendement	135.	100.	150.	200.
Réorganisation ou nouvel arrangement	250.	100.-250.	330.	200.
Statuts constitutifs mis à jour	135.	25.	150.	50.
Amendement sans capital-actions	35.	20.	130.	50.
Reconstitution avec capital-actions	70.	250.	330.	200
Reconstitution sans capital-actions	35.	60.	100.	
Dissolution	35.	Nul	25.	Nul
Enregistrement avec capital-actions	250.	260.	330.	
Enregistrement sans capital-actions	70.	110.	Nul	
Enregistrement supplémentaire	135.	110.	150./315.	50.
Déciaration/révocation de l'intention de dissoudre	35.	Nul	Nul	Déclaration – Nul Révocation – 50.
Annulation d'enregistrement	35.			
Restauration de l'enregistrement avec capital-actions	70.	260.		
Restauration de l'enregistrement sans capital-actions	35.	60.		
Déclaration annuelle avec capital-actions	40.	50.	s.o.	20./40.
Déclaration annuelle sans capital-actions	20.	10.	Nul	30.
Amendement de Déclaration annuelle	15.	10.		
Demande de réservation de dénomination	30.	50. ou 60.	Privé	Privé/15. sans actions
Annotation de nom	30.			
Ordonnance du directeur	135.			

	MANITOBA	SASK.	ONTARIO	CANADA
Demande d'exemption	135.			250.
Dépôt de procuration	20.			
Certificat de statut	20.	15.	30.	10.
Certificat de recherche	20.			
Recherche des dossiers en personne	5.	5.	12.	Nul
Recherche par courrier	5.	5.	12.	Nul
Recherche électronique	.20/écran	4./corp.		
Copie certifiée clauses/enregistrement	20.	30.	40.	35.
Copie certifiée d'autres documents	10.	30.	40.	35.
Photocopie clauses/enregistrement	10.	5.	14.	1./page
Photocopie d'autres documents	5.	5.	14.	1./page
Copie de fiche de tous les noms dans la base de données	35.			
Transmission par télécopieur	5.	5.		
Sommaire des dossiers	3.	4.		
Liste des modifications apportées aux documents de l' Office des compagnies du Manitoba (hebdomadaire)	10.			
Service accéléré	Droits doubles jusqu'à concurrence de 100 $	25.–100.		

TABLEAU COMPARATIFS DES DROITS DROITS AUX TERMES DE LA LOI SUR L'ENREGISTREMENT DES NOMS COMMERCIAUX

	MANITOBA	SASK.	ONTARIO	CANADA
Enregistrement	45.	60.	60. ou 80.	10.
Sociétés en commandites	250.	260.	210.	50.
Dissolution	45.	10.	Nul	Nul
Changement de détenteur	45.	20.		10.
Changement de capital	45.	100.		15.
Changement de nom	45.	s.o.	60. ou 80.	10.
Renouvellement	45.	50.	60. ou 80.	s.o.
Recherche en personne	5.	2.	12.	
Recherche par courrier	5.	5.	12.	
Recherche électronique	20 cents/écran	4.ent.		
Copie certifiée de tout document	10.	20.	40.	5. par dossier
Photocopie de tout document	5.	5.	14.	
Certificat de statut	20.		30.	
Certificat de recherche	20.	15.		
Demande de réservation de dénomination	30.	50. ou 60.	12. ou 8.	privé
Dépôt de procuration	20.			
Transmission par télécopieur	5.	5.		
Sommaire des dossiers	3.	4.		
Liste des modifications apportées aux documents de l' Office des compagnies du Manitoba (hebdomadaire)	10.			
Service accéléré	Droits doubles jusqu'à concurrence de 100 $	25. ou 100.	s.o.	